

El trabajador social frente a la victimización secundaria: el reto de potenciar la resiliencia

Esteban Buch

Recepción: junio 2016 / Aceptación: diciembre 2016

Resumen

Los profesionales del ámbito social hemos sido testigos de las “puntos ciegos” que tiene el ámbito profesional en el que nos vemos implicados. Estos “puntos ciegos” corresponden a todos los procesos burocráticos existentes en la administración pública que destinan su acción en favor del usuario pero que le dañan directa o indirectamente. Un ejemplo de ello es el que se propone en este artículo: el sistema judicial cuenta con disposiciones legales que protegen a un menor en el proceso de denuncia ante una agresión sexual, pero encontramos un “punto ciego” cuando vemos que el menor es expuesto al contacto con su agresor cuando se le pide narrar la agresión en innumerables ocasiones. La persistente presencia de este fenómeno es lo que motiva la redacción de este artículo. El evidenciar que, aún con todo el material bibliográfico existente y todo el conocimiento que se tiene sobre esta problemática, la victimización secundaria sigue estando presente en estos procesos.

Palabras clave

Resiliencia, Victimización secundaria, Trabajador social

El treballador social davant la victimització secundària: el repte de potenciar la resiliència

Els professionals de l'àmbit social hem estat testimonis de les “punts cecs” que té l'àmbit professional en què ens veiem implicats. Aquests “punts cecs” corresponen a tots els processos burocràtics existents a l'administració pública que destinen la seva acció a favor de l'usuari però que el danyen directament o indirectament. Un exemple d'això és el que es proposa en aquest article: el sistema judicial compta amb disposicions legals que protegeixen un menor en el procés de denúncia davant d'una agressió sexual, però hi trobem un “punt cec” quan veiem que el menor és exposat al contacte amb el seu agressor quan se li demana narrar l'agressió en innumerable ocasions. La persistent presència d'aquest fenomen és el que motiva la redacció d'aquest article. Evidenciar que, tot i el material bibliogràfic existent i tot el coneixement que es té sobre aquesta problemàtica, la victimització secundària continua estant present en aquests processos.

Paraules clau

Resiliència, Victimització secundària, Treballador social

The Social Worker in Situations of Secondary Victimization: the challenge of enhancing resilience

All of us working in the social professions have encountered ‘blind spots’ in our own particular professional field. These ‘blind spots’ are found in all of the bureaucratic processes in the public administration whose functions are supposed to favour the users but which directly or indirectly have a negative impact on them. The present article looks at an example of this: the judicial system incorporates specific legal provisions intended to protect a minor in the process of reporting sexual assault, but there is a ‘blind spot’ when that minor is exposed to contact with her or his aggressor when, on innumerable occasions, she or he is required to recount the details of the assault. The present article is motivated by the persistence of this phenomenon and the fact that even with all of the existing material at our disposal and the extent of our knowledge of secondary victimization, the problem of these ‘blind spots’ still persists in these processes.

Keywords

Resilience, Secondary victimization, Social worker

Cómo citar este artículo:

Buch Sánchez, Esteban (2016). “El trabajador social frente a la victimización secundaria: el reto de potenciar la resiliencia”. *Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa*, 64, p. 77-86



Los profesionales del ámbito social hemos sido testigos de los “puntos ciegos” que tiene el ámbito profesional en el que, directa o indirectamente, nos vemos implicados. Estos “puntos ciegos” corresponden a todos los procesos burocráticos existentes en la administración pública que destinan su acción en favor del usuario pero que, de una u otra manera, le damnifican directa. Un ejemplo de ello es el que se propone en este artículo: el sistema judicial cuenta con disposiciones legales que protegen a un menor en el proceso de denuncia ante una agresión sexual, pero encontramos un “punto ciego” cuando vemos que el menor es sometido y expuesto al contacto con su agresor, en gran parte de los casos, en dependencias judiciales, cuando se le pide narrar la agresión, entre otras situaciones que se exponen a continuación.

La persistente presencia de este fenómeno es lo que motiva la redacción de este artículo. El evidenciar que, aún con todo el material bibliográfico existente y todo el conocimiento que se tiene sobre esta problemática, la victimización secundaria sigue estando presente en estos procesos.

Estos últimos años, el término de victimización secundaria (a partir de ahora VS) ha cobrado relevancia por diversas razones. La masificación de procesos burocráticos en la administración pública (en el ámbito judicial, en este caso), la falta de competencia de funcionarios públicos y una larga lista de etcéteras han provocado que los menores, víctimas de violencias y/o abuso sexual intrafamiliar, sean los primeros damnificados de un proceso que actúa en su beneficio.

Debido a la gravedad de esta situación, el trabajador social debe tomar cartas en el asunto. A menudo, los trabajadores sociales limitamos nuestra acción a un informe y a una palmada en la espalda acompañada de una cara de compasión, pero el trabajo que se debe realizar trasciende mucho más allá de la distancia que crea la mesa entre usuario y trabajador social. Dado que el problema no deja de presentarse, es motivo suficiente para que los trabajadores sociales nos documentemos, lo denunciemos y propongamos aportes para mitigar el riesgo de daño a la víctima de forma permanente. De esta necesidad surge este artículo. Por eso vamos a comprender bien este proceso para poder descifrar cuáles son las competencias de los trabajadores sociales.

Primeramente, es necesario conocer qué se entiende por una experiencia traumática para conocer cómo se crea una víctima y por qué.

Según el estudio de Lorente Diharce, “una experiencia traumática es aquel evento, o serie de eventos, que provoca reacciones de estrés moderado y/o severo” (2013, p. 6). Dichas experiencias provocan lesiones, sufrimiento físico, emocional o psicológico, teniendo como consecuencia reacciones caracterizadas por la impotencia ante la amenaza de un daño grave o la muerte, causada por inseguridad o inestabilidad del mundo.

Lorente Diharce (2013) engloba esas experiencias en tres grandes bloques en función de su procedencia:

1. Las catástrofes naturales: inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, etc.
2. Las generadas por el ser humano: guerras, actos terroristas, asesinatos, robos, violaciones o cualquier acto violento.
3. Las de índole personal: enfermedad, hospitalización, muerte, divorcio, abandono, etc.



Debe asimismo tomarse en cuenta que una misma experiencia traumática puede generar distintas reacciones, no sólo entre diferentes víctimas, sino incluso en la misma persona dependiendo del momento de vida determinado en el que se presente el hecho traumático. “Se hace necesario un somero recorrido por la evolución del estatus de víctima para comprender la importancia del momento actual, en nuestra sociedad, en relación a las víctimas de delitos” (Lorente Diharce, 2013, p. 6).

Si bien en un primer momento la víctima tomaba parte activa en el proceso de castigo de las conductas socialmente reprobables, y se llegaba a aplicar el “ojo por ojo, diente por diente”, dando un castigo proporcional al crimen cometido, tras la Revolución Francesa y con el Nuevo Régimen, las Leyes emanan del pueblo, y es el Estado quien tiene el monopolio de la reacción penal, estableciendo un sistema garantista respecto a los imputados (Lorente Diharce, 2013, p. 6). De acuerdo a Lorente Diharce, de esta manera las sociedades civilizadas pasaron de castigar los cuerpos mediante torturas que llegaban hasta la muerte, a castigar las almas a través de las penas privativas de libertad (2013, p. 6).

Sin embargo, en ambos casos, la gran olvidada era la víctima, la persona sobre la que se había causado el daño y la que lo había padecido, no teniendo en cuenta sus necesidades, y “recuperándola” sólo como denunciante o testigo de excepción cuyo relato serviría para dar el castigo oportuno (Lorente Diharce, 2013, p. 6).

A mediados del siglo xx, surgen en la ONU las primeras directrices enfocadas en la protección de la dignidad del victimizado. El objetivo de estas iniciativas, basadas en consultas teóricas de criminología, es evitar la victimización secundaria causada por la negligencia administrativa de organismos público-penales alrededor del mundo (ONU, 1985).

Una vez que conocemos como ha evolucionado la concepción y trato de la víctima, volvamos al tema que nos ocupa: VS.

La VS se define como el concepto que está ligado al maltrato al que se ha sometido a la víctima por parte del sistema. Se produce por la potenciación de la experiencia traumática vivida a raíz del crimen original por motivos

La VS está ligada al maltrato al que se ha sometido a la víctima por parte del sistema

relacionados a la acción de la administración pública. El concepto de VS está constituido por el daño que experimenta la víctima como consecuencia de su relación con el sistema judicial (Gutiérrez de Piñeres Botero, Coronel y Pérez, 2009).

El término de victimización secundaria, acuñado por Kühne en 1986, guarda relación, aun que no siempre, con víctimas de abusos sexuales. Dicha victimización es el choque entre las expectativas previas de la víctima y la realidad institucional (Pecharromán Lobo, 2008, p. 351). Según el análisis de la Pecharromán Lobo, la VS se considera más negativa que cualquier otra victimización ya que es el propio sistema el que victimiza a quién se dirige a él pidiendo justicia y protección (2008, p. 351).

“La victimización secundaria no solo ocurre como consecuencia directa de la actuación criminal, sino también a través de la respuesta de instituciones e individuos particulares en la atención que se les brinda a estas. Comprende la negación de los derechos de las víctimas, especialmente por condiciones de género o sexual, cultura, raza, etnia, edad, entre otros, así mismo involucra la negación del reconocimiento de la experiencia particular frente al hecho delictivo” (Gutiérrez de Piñeres Botero, Coronel y Pérez, 2009, pp. 50-51; Campbell, 2005).

Dado que es en el ámbito judicial donde se manifiesta esta VS y donde el agredido se ve revictimizado, vamos a considerar algunas series de expectativa-realidad que tiene la víctima del sistema judicial y que contribuye al agravamiento del trauma a través de la siguiente tabla.

Idea preconcebida de la víctima	Realidad de la víctima
La denuncia resuelve y finaliza el perjuicio sufrido.	Los medios de comunicación de masas venden esta idea y es la sociedad en conjunto la que se encarga de engordarla, transmitiéndola a la víctima. Con la denuncia comienza el proceso judicial, largo y arduo, en el que la víctima es la principal desconocedora del proceso y funcionamiento.
Confianza en las figuras judiciales: abogados, fiscales, jueces, que son investidos de sabiduría, honestidad y sentido común.	Las figuras judiciales son personas y cada persona es un mundo. Dichas figuras están formadas para intervenir en un sistema de leyes que se aleja de la realidad.
La espera de que el ámbito jurídico-penal se adapte al modo de comunicación de la víctima, estado emocional y nivel intelectual.	El lenguaje jurídico en ocasiones se utiliza para aislar y no para comunicar. Los términos en los que se construye la comunicación instituyen una desigualdad en el status social mediante un lenguaje incompresible que termina por confirmar en la víctima sentimientos de incapacidad e inferioridad, en el caso de que existan.
En base a la idea equivocada que se tiene socialmente de justicia, de sus figuras y del concepto de verdad, se espera que se haga justicia y se aplique un castigo ejemplar al victimario.	Es un sistema que tiende a generalizar, por lo que es posible que su idea de verdad no se vea reflejada o pueda tipificarse y, aun que esto suceda, en el mejor de los casos el castigo para el victimario jamás va a satisfacer a la víctima.
El juicio no tardará en celebrarse y pronto terminará el proceso.	Demoras y mantenimiento de la angustia, ansiedad, miedo.
Terme al victimario y espera no tener que coincidir con él.	No se cuenta con la infraestructura necesaria en dependencias judiciales para proteger a la víctima. Con más frecuencia de la deseada, ambas partes comparten el espacio previo al juicio y durante el juicio. No se respeta el deseo de la víctima de no ver al agresor.
La víctima pretende vehiculizar su rabia, su impotencia y su dolor a través de los canales que la ley le permite.	No es función del sistema judicial satisfacer a la víctima desde lo emocional del daño causado. Con seguridad, la víctima se va a sentir frustrada y desatendida.



Y es en esta parte cuando el trabajador social debe tomar cartas en el asunto. Principalmente porque, aun que no se encuentre contemplado como delito, es negligencia profesional (tanto del ámbito jurídico como del ámbito social) ya que el fin último de la víctima no es ganar la cuestión jurídico-penal, sino ser restablecida del daño que ha sufrido. De nada sirve que una víctima gane un juicio si años después vamos a tener que recomponer sus pedazos, fruto del pernicioso proceso.

Por lo tanto, los profesionales del ámbito social tienen y deben tomar las riendas del basto y arduo proceso por el que la víctima se ve obligada a pasar. Son muchas las propuestas y aportaciones recomendadas para reducir la victimización secundaria en víctimas de abuso sexual. Por un lado, a nivel institucional, se debe exigir la protección de los derechos de la víctima.

El fin último de la víctima no es ganar la cuestión jurídico-penal, sino ser restablecida del daño que ha sufrido

Estas exigencias deben ampararse en los manifiestos de grandes organizaciones, como las Naciones Unidas que, como afirma UTE y UNFPA (2013) en su manifiesto *Por una atención libre de victimización secundaria en casos de violencia sexual*, han dictado estándares de actuación que pueden servir como instrumento con el fin de orientar y potenciar las políticas y actividades de todas las instituciones que procuran la protección social y el bienestar de poblaciones vulnerables. Es un ejemplo las Directrices de las Naciones Unidas sobre la justicia en asuntos concernientes a los niños víctimas y testigos de delitos o la Guía de estándares para el personal de las entidades públicas y privadas que se ocupan de la protección de derechos de niñas, niños y adolescentes, igualmente creado por las Naciones Unidas para UNICEF (2010). Por lo tanto, existen referentes teóricos e institucionales de peso para exigir y reivindicar la protección de las víctimas en este proceso.

Tomando la categoría de víctima solo como una categoría temporal

Otra de las formas con las que se debe reivindicar la protección de los derechos de la víctima y prevenir la victimización de la cual hablamos es desarrollando programas de atención a víctimas de violencia sexual, que tengan como objetivo primordial el acompañamiento jurídico, social o psicológico con garantías de protección. Dicha prevención, según Albertín Carbó (2005, pp. 259-260), consiste en otorgar centralidad y protagonismo a la víctima, escuchando sus inquietudes, necesidades y propuestas; estudiando y definiendo cómo los contextos de riesgo de la violencia se han inscrito en su interior y cómo se puede intervenir en ellos; y, por último, tomando la categoría de víctima solo como una categoría temporal, otorgándoles existencia social y organizando su resistencia. Citando a Cigarini (1995, p. 89), el trabajo de prevención es una política que garantiza la inviolabilidad del cuerpo y de la vida de las personas.

Pero yéndonos al terreno social, al trabajo de campo, ¿qué debe hacer un trabajador social para preservar la integridad de la víctima en un problema tan contaminante e hiriente? ¿Cómo podemos trabajar la resiliencia de las víctimas en este proceso? ¿qué hacer para erradicar la manifestación de este suceso? Para ello, se hacen dos propuestas de intervención paralelas: una de ellas, para trabajar con la víctima su resiliencia y acompañarla en el proceso y, la otra, denunciar por vía legal cuáles son los fallos de la administración pública, documentando los procesos y dando parte en ellos.

El enfoque de la resiliencia va más allá de la mera resolución de problemas, puesto que la prevención tiene un papel relevante, no sólo enfocándose en la intervención y resolución de la situación actual sino también fomentando capacidades futuras que puedan activarse de forma eficaz cuando sea necesario (Villalba Quesada, 2006, p. 490). Citando a Villalba Quesada, trabajar la resiliencia con las víctimas ayuda a “anticiparse a las dificultades vividas, a aprender de lo vivido y a planear estrategias de superación más eficaces” (2006, p. 490).

El trabajo social no puede y no debe invadir la intervención de otras disciplinas sobre este concepto. La labor del trabajador social con las víctimas se enfoca en hacerles ver el poder que tienen para resolver sus propios conflictos y problemas y en darles una alternativa coherente con opciones valiosas para que consigan un mayor control sobre sus vidas y circunstancias (Trevithick, 2005).

El profesional del trabajo social que acompaña a las víctimas trabaja con esta capacidad de las personas de regresar a un estado de calidad, anterior al sufrimiento, o la resistencia a “ser víctima” para siempre, poniendo en funcionamiento todos los procesos necesarios, que pueden empezar con una simple petición de ayuda (Trevithick, 2005).

Por lo tanto, el trabajador social tiene un papel que podríamos denominar “despertador” de ciertas capacidades de resistencia, funcionando como potenciador de cambio. Un cambio que no siempre es percibido por la víctima como necesario. Un cambio que, si no se logra trabajar, puede desembocar en auto-negligencia de la víctima. Citando a Lorente Diharce, “el trabajo social con víctimas trata de activar esas capacidades y habilidades del ser humano que, debido al hecho traumático, se han podido ver mermadas o bloqueadas” (2013, p. 32).

La intervención debe estar dirigida hacia el empoderamiento de la persona para lograr los cambios necesarios que consigan mitigar las causas que provocaron la situación de malestar. Por otra parte, el profesional debe garantizar el acceso a los recursos públicos y/o privados que ayuden imponerse sobre la situación-problema.

Desde mi punto de vista, la participación de la figura del trabajador social en el proceso judicial de la víctima de delito sexual es, cuanto poco, manifiestamente mejorable.

Todas las acciones, desde el acompañamiento institucional, asesoramiento jurídico (dentro de las limitaciones de la disciplina), la intervención enfocada al empoderamiento, etc., deben de irrumpir con fuerza en el proceso en el que se ve envuelta la víctima. Durante este proceso, el profesional tiene como responsabilidad “preparar a la víctima y ayudarle a disponer de sus propios recursos, con el objetivo último de conseguir su recuperación integral” (Lorente Diharce, 2013, p. 7).

¿Qué es necesario para esto? Acudir a uno de los principios básicos del trabajo social: la empatía con el usuario. La existencia de una relación totalmente simétrica (víctima-profesional) que parta de la narración y posterior análisis profesional del suceso traumático nos facilitará la identificación de cada necesidad, formulando un plan estratégico de intervención en el que podamos dirigir todos los recursos que nos ayuden a conseguir el objetivo de nuestra implicación profesional: el restablecimiento de la víctima.



Trabaja con la capacidad de las personas de regresar a un estado de calidad, anterior al sufrimiento

Todos los esfuerzos son necesarios pero siempre veremos nuestra acción e intervención limitada por el derecho de autonomía personal de las víctimas, respetando, en todo momento al sujeto en las decisiones que tome respecto al proceso en el que se encuentre. Haremos en función de lo que nos dejen hacer.

En el trabajo social es de gran importancia entender a las víctimas como personas, estudiando lo particular de su victimización y las soluciones a poner en práctica. Asimismo, para que nuestra labor pueda ser eficaz, se debe crear una relación de confianza simétrica entre la víctima y el profesional (Trevithick, 2005, pp. 29-49). Su propia narración de los hechos será lo que nos lleve a descubrir cada necesidad, por lo que es crucial identificar cuales son las estrategias de acción y recursos disponibles que nos lleven conduzcan al restablecimiento de la víctima.

Paralelamente al trabajo de resiliencia que se debe realizar con nuestro usuario para que pueda sobrellevar el proceso judicial al que se expone y del que no se sabe si saldrá perjudicado, es importante que se reporten tales deficiencias nocivas para el usuario a través de un seguimiento.

Se considera crucial en este proceso que el acompañamiento sea muy cercano al usuario. A menudo, los profesionales delegamos en las instancias públicas gran parte de nuestro trabajo y en algún momento podemos “abandonar” a nuestro usuario porque, en definitiva, “ya no es responsabilidad nuestra”. Aquí siempre surge un punto controversial debido a la mala interpretación del término *acompañar*. Cuando hablamos de este término nos referimos a “estar o ir en compañía de”, pero en ningún momento hablamos de asistir o suplir sus competencias por las nuestras. Acompañar a nuestro usuario en este proceso significa no sólo que sienta nuestra presencia o interés (elemento fundamental para empoderar) sino presenciar desde una observación participante cuáles son las deficiencias del proceso y poder reportarlas en primera persona.

Por eso el acompañamiento es importante. No sólo estamos dando seguridad en el proceso judicial, sino que debemos reunir los elementos suficientes para poder sustentar una denuncia si existen deficiencias que dañan a nuestro usuario. Si realmente consideramos a los trabajadores sociales como agentes de cambio, tales solo pueden producirse si se evidencian fallos, trabas, negligencias, etc.

Todo ello me lleva al cierre de esta propuesta: la documentación de las experiencias y seguimientos. Se ve constantemente la falta de documentación y literatura sobre experiencias profesionales de trabajadores sociales. Es algo que esta profesión debe cambiar. Acompañar para evidenciar, denunciar y reportar para, después, documentar. Es necesario que los trabajadores sociales escriban las experiencias vividas para denunciar tales negligencias administrativas y, sobre todo, para mejorar futuras intervenciones.

No hablamos de cambiar el mundo, sino de mejorarlo.

Esteban Buch Sánchez
Trabajador Social
Coordinador brigadas médico-humanitarias
Ciudad Suárez
Profesor de Trabajo Social
Universidad Autónoma de Ciudad Suárez
estebanbuchsanchez@gmail.com



Bibliografía

- Albertín Carbó, P.** (2005). Psicología de la victimización criminal. En: M. Soria Verde & D. Sáiz Roca (Eds.), *Psicología Criminal* (pp. 245-271). Madrid: Pearson Educación.
- Sáiz Roca** (Eds.), *Psicología Criminal* (pp. 245-271). Madrid: Pearson Educación.
- Campbell, R.** (2005). What Really Happened? A Validation Study of Rape Survivors' Hel-Seeking Experiences With The Legal and Medical Systems. *Violence and Victims*, 20(1), pp. 55-68.
- Cigarini, L.** (1995). *La política del deseo: La diferencia femenina se hace historia* (pp. 86-95). Barcelona: Icaria.
- Gutiérrez de Piñeres Botero, C.; Coronel, E.; Pérez, C.** (2009). Revisión teórica del concepto de victimización secundaria. *Liberabit*, 15(1), 49-58. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v15n1/a06v15n1.pdf>
- Lorente Diharce, L.** (2013). *Asistencia a las víctimas de experiencias traumáticas desde el trabajo social*. Materiales de Postgrado de la Sociedad Vasca de Victimología. Recuperado de <http://www.sociedadvascavictimologia.org/index.php/es/documentos-victimologia>
- Organización de las Naciones Unidas** (ONU) (1985). Declaración de los Principios de Justicia Básicos para las Víctimas de Delito y Abuso del Poder. *Resolución 40/34*. Anexo de la Asamblea General de las Naciones Unidas.
- Pecharromán Lobo, Y.** (2008). Reinserción social y sistema penitenciario español. *Fundamentos de Investigación Criminal*, Instituto Universitario General Gutiérrez Mellado de Investigación sobre la Paz, la Seguridad y la Defensa, pp. 343-370. Recuperado de http://iugm.es/uploads/tx_iugm/FUNDAMENTOS__INV__CRIM__01.pdf
- Trevithick, P.** (2005). *Social work skills: A practice handbook*. Buckingham: Open University Press.

UNICEF (2010). *Guía de estándares para el personal de las entidades públicas y privadas que se ocupan de la protección de derechos de niñas, niños y adolescentes: Aplicación de las Directrices de las Naciones Unidas sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños*. Red Latinoamericana de Acogimiento Familiar (RELAF). Buenos Aires: Argentina. Recuperado de [http://www.unicef.org/protection/Guia_Estandares_Operadores_Directrices_\(2\).pdf](http://www.unicef.org/protection/Guia_Estandares_Operadores_Directrices_(2).pdf)

Unidad Técnica Ejecutiva del Sector Justicia (UTE) y Fondo de Población de Naciones Unidas (UNFPA). (2013). *Por una atención libre de victimización secundaria en casos de violencia sexual*. Recuperado de <http://www.unfpa.org.sv/dmdocuments/modulo-libre-revictimizacion.pdf>

Villalba Quesada, C. (2006). El enfoque de resiliencia en trabajo social. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 1(1), pp. 466-490. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2002483>